

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Program Ganda
Sistem Informasi – Manajemen
Skripsi Sarjana Program Ganda
Semester Ganjil 2011/2012

Prestisia Intan Nurcahyani Kusumaningtyas
1100040573

ABSTRAK

Pelanggan merupakan salah satu faktor penting bagi perusahaan. Perusahaan menganggap pindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing sebagai sebuah ancaman yang harus diatasi dengan serius. Perusahaan terus memikirkan cara yang tepat untuk menjaga kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan interaksi dan hubungan baik antar perusahaan dan pelanggannya. Begitupun dengan PT. Rajasri Sejahtera yang sedang berusaha untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya yang saat ini sudah hampir tersebar di seluruh Indonesia. PT. Rajasri Sejahtera merupakan perusahaan yang bergerak di perdagangan (distributor) buah import. Namun, dalam proses bisnis yang sedang berjalan saat ini, perusahaan memiliki beberapa keterbatasan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk menganalisis strategi yang tepat untuk diterapkan bagi perusahaan dan merancang sistem yang nantinya dapat mendukung pelaksanaan strategi tersebut.

Metode yang digunakan dalam melakukan analisis strategi ini adalah dengan menggunakan analisis industri dengan lima kekuatan Porter dan perumusan strategi dengan tiga tahapan, yaitu tahap input (Matriks EFE dan matriks IFE), tahap pencocokan (Matriks SWOT dan matriks IE), dan tahap keputusan (Matriks QSPM). Hasil dari perumusan strategi ini didapatkan strategi penetrasi pasar. Sistem e-CRM dinilai paling tepat untuk mengimplementasikan strategi penetrasi pasar sekaligus mengatasi keterbatasan dan masalah yang dihadapi perusahaan. Analisis kuesioner yang bertujuan untuk menentukan fitur *web* dibagikan kepada pelanggan PT. Rajasri Sejahtera. Perancangan e-CRM berdasarkan tiga fase CRM yaitu *acquire*, *enhance*, dan *retain*. Perancangan dilakukan menggunakan metode OOAD (*Object Oriented Analysis and Design*) dengan notasi UML (*Unified Modelling Language*) yang meliputi *class diagram*, *usecase diagram*, *sequence diagram* dan *user interface*.

Dengan adanya sistem e-CRM diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan hubungan interaksi dengan pelanggan dan memberikan sebuah kesan yang baik bagi pelanggan.

Kata kunci : Pelanggan, Pelayanan, e-CRM, Fase CRM, Strategi, Analisis Perancangan Sistem